

**ANALISIS KESESUAIAN PERSEPSI DAN HARAPAN
KONSUMEN ATAS KUALITAS CITY CAR SUZUKI
KARIMUN DI PT UNITED MOTOR COMPANY (UMC)
SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



Diajukan Oleh :

YUDIANTO REZKI NUGROHO

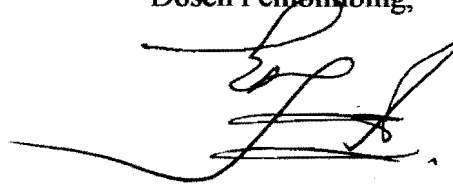
No. Pokok : 049711692 / E

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003**

Lembar Persetujuan
Surabaya, 19 November 2003

Telah Diterima Dengan Baik Dan Siap Untuk Diuji

Dosen Pembimbing,



Prof. Dr. H. Effendie, SE



Skripsi
**ANALISIS KESESUAIAN ANTARA PERSEPSI
DAN HARAPAN KONSUMEN ATAS KUALITAS
CITY CAR SUZUKI KARIMUN DI PT UNITED
MOTOR COMPANY(UMC) SURABAYA**

Diajukan oleh:
Nama: Yudianto Rezki Nugroho
Nim : 049711692E

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. H. Effendie, SE
NIP 130531816

Tanggal 5 Januari 2004

Ketua Jurusan



Dr. H. Amirudin Umar, SE
NIP 130604268

Tanggal 5 Januari 2004

ABSTRAKSI

Pasar city car Indonesia diramaikan oleh Karimun, AtoZ, Visto, Matiz dan Ceria dengan negara produsen selain Jepang juga Korea Selatan. Dalam hal ini produsen Jepang sedikit memiliki keunggulan, tetapi yang tampaknya akan lebih berbicara adalah faktor keandalan, teknologi, perlengkapan, kualitas, jaringan distribusi dan ketersediaan suku cadang. Suzuki Karimun merupakan city car dengan pangsa pasar terbesar di Indonesia, tahun 2002, secara total Karimun terjual 4.651 unit, atau menguasai 38% pangsa mobil *city car*, sedangkan pesaingnya, AtoZ 2.876 unit dan Visto 3.600 unit. Hingga April 2003, lebih baik lagi. PT Indomobil Niaga Internasional memimpin pasar dengan penguasaan yang meningkat menjadi 43,6%.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian antara persepsi dan harapan konsumen atas kualitas *city car* Suzuki Karimun di Surabaya yang meliputi dimensi kinerja, fitur, kesesuaian, kehandalan, ketahanan dan pelayanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dengan instrumen kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan sebesar 94 responden, dengan alat uji berupa uji beda dua rata-rata.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara keseluruhan hipotesis penelitian yang menduga bahwa dimensi kualitas mobil Suzuki Karimun yang meliputi *performance*, *features*, *conformance*, *reliability*, *durability* dan *serviceability* sudah sesuai antara persepsi dan harapan konsumen adalah benar sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata persepsi atas dimensi kualitas mobil Suzuki Karimun lebih tinggi dari rata-rata harapan responden akan dimensi kualitas mobil Suzuki Karimun. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai *t* hitung yang negatif pada masing-masing dimensi. Untuk dimensi *performance* dengan nilai *t* hitung sebesar -0.943, dimensi *features* didapat nilai *t* hitung sebesar -0.330, dimensi *conformance* didapat nilai *t* hitung sebesar -0.538, dimensi *reliability* didapat nilai *t* hitung sebesar -0.313, untuk *durability* didapat nilai *t* hitung sebesar -0.394 dan dimensi *serviceability* didapat nilai *t* hitung sebesar -0.468.